

Data supplied from the **espacenet** database — Worldwide

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平9-160979

(43)公開日 平成9年(1997)6月20日

(51)Int.Cl.⁹

G 0 6 F 17/60

識別記号

庁内整理番号

F I

G 0 6 F 15/21

技術表示箇所

Z

L

審査請求 未請求 請求項の数6 O L (全 13 頁)

(21)出願番号 特願平7-321639

(22)出願日 平成7年(1995)12月11日

(71)出願人 595088908

株式会社日本ネットワーク研究所

東京都中央区新川一丁目10番14号 ニュー

リバービル

(71)出願人 595088919

株式会社マロネイト

東京都江戸川区北葛西4丁目9番3号

(72)発明者 角川 淳

東京都中央区新川一丁目10番14号 ニュー

リバービル 株式会社日本ネットワーク研

究所内

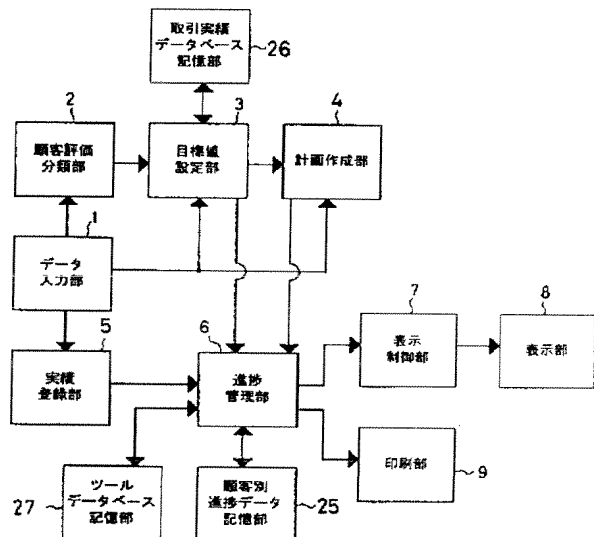
(74)代理人 弁理士 國分 孝悦

(54)【発明の名称】 営業生産性向上支援システム

(57)【要約】

【課題】 営業活動の最適な標準化を図り、営業生産性を革新的に向上させることができるようにする。

【解決手段】 計画作成部4により作成された営業活動計画および実績登録部5により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理部6を設け、種々の営業活動の中で性質が異なる営業有効行為と営業基本行為と商談プロセスとの3種類の観点から営業活動の進捗を的確に把握することができるようにすることにより、営業生産性を向上させるために最適な営業活動の計画を営業マンがより容易に作成することができるようにする。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、

上記種々の顧客に対する営業活動計画を作成する計画作成手段と、

上記計画作成手段により作成された営業活動計画に基づく実際の活動結果を登録する実績登録手段と、

上記計画作成手段により作成された営業活動計画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理手段とを備えたことを特徴とする営業生産性向上支援システム。

【請求項2】 上記計画作成手段は、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を作成するとともに、上記実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより上記営業活動計画を作成するようになされ、

上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を分けて表示するように制御する表示制御手段を備えたことを特徴とする請求項1に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項3】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項2に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項4】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業有効行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項2に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項5】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為および種々の営業

有効行為の実施企画と、上記実績登録手段により登録された活動結果との各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうか、および上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為および上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項2に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項6】 種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、

上記種々の顧客に対する営業活動計画を、種々の営業行為を含む営業の実施企画を作成するとともにその実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより作成する計画作成手段と、

上記計画作成手段により作成された営業の実施企画に含まれる種々の営業行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけを、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とする営業生産性向上支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は営業生産性向上支援システムに関し、特に、営業マンが行う営業活動を効率よく行うことを支援するためのシステムに用いて好適なものである。

【0002】

【従来の技術】一般に、営業活動は人間が人間に対して行うことであるため、従来はその標準化あるいはシステム化が困難であった。このため、販売管理や製造管理、あるいは組織管理などの分野で情報化が進む一方で、多くの営業マンは経験と勘に頼りながら営業活動を行っていた。

【0003】一方、市場が低成長時代に入り、競争がますます激化していく中で、企業経営が見直され、できるだけ少ない時間、人、設備などの経営資産で多くの収益を上げられるようにすることが着目されるようになってきている。このように営業の生産性を向上させるためには、適切な方法で営業活動を行うことが必要になってくる。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、営業活動の方法は、ほとんどの企業で営業マンまかせになって

いたため、営業マンの思い込みや成り行きなどが営業活動にむらや無駄を生じていた。その中で、実績を上げ、優秀だと言われてきた営業マンは、自分で工夫をし、自分の力で最適な営業方法を見つけ出しているのが現実であった。

【0005】ところが、企業の中で優秀な営業マンはほんの一握りしか存在しない。したがって、企業として本質的に営業生産性を革新的に向上させるためには、優秀な営業マン以外のいわゆる標準的な営業マンの活動内容を見直す必要がある。

【0006】また、近年におけるパーソナルコンピュータの普及に伴い、例えば、従来はワープロ等で作成した週間活動計画書に活動計画を手書きで記入し、その結果を集計して次に活かすという作業を行っていたのを、パソコンを使うことによって、営業マンの労力が多少なりとも軽減されるようになった。

【0007】しかし、営業マンが使っているパソコンのアプリケーションソフトは、せいぜいワープロソフトやスプレッドシート、あるいはデータベースなどであり、しかもその使い方は各自の裁量に委ねられている。これでは、パソコンを単なる事務処理の道具として使っ

ただけであり、しかも、複雑・多機能化したアプリケーションソフトを使うために多くの労力を要するため、営業生産性の向上を支援することは到底できなかった。

【0008】本発明は、このような実情に鑑みて成されたものであり、営業活動の最適な標準化を図り、営業生産性を革新的に向上させることができるようにすることを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】本発明の営業生産性向上支援システムは、種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、上記種々の顧客に対する営業活動計画を作成する計画作成手段と、上記計画作成手段により作成された営業活動計画に基づく実際の活動結果を登録する実績登録手段と、上記計画作成手段により作成された営業活動計画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理手段とを備えたことを特徴とするものである。

【0010】本発明の他の特徴とするところは、上記計画作成手段は、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を作成するとともに、上記実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより上記営業活動計画を作成するようになされ、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上

記商談プロセスの実施企画を分けて表示するように制御する表示制御手段を備えたことを特徴とするものである。

【0011】本発明のその他の特徴とするところは、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とするものである。

【0012】本発明のその他の特徴とするところは、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業有効行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とするものである。

【0013】本発明のその他の特徴とするところは、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為および種々の営業有効行為の実施企画と、上記実績登録手段により登録された活動結果との各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうか、および上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為および上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とするものである。

【0014】本発明のその他の特徴とするところは、種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、上記種々の顧客に対する営業活動計画を、種々の営業行為を含む営業の実施企画を作成するとともにその実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより作成する計画作成手段と、上記計画作成手段により作成された営業の実施企画に含まれる種々の営業行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタ

イミングになった行為だけを、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とするものである。

【0015】本発明は上記技術手段より成るので、種々の営業活動の中で性質が異なる営業有効行為と営業基本行為と商談プロセスとがそれぞれ別々に整理して進捗管理されるようになり、営業活動の進捗を上記3種類の観点からの確に把握することが可能となる。

【0016】また、本発明の他の特徴によれば、日別に行う営業行為の登録画面に、上述のようにして別々に進捗管理されている営業基本行為と営業有効行為と商談プロセスとが分けて表示されるようになるので、営業活動計画を立てる営業マンは、上記日別に行う個々の営業行為を登録する際に、今やるべき行為を上記3種類の観点から整理して理解することが可能となる。

【0017】また、本発明のその他の特徴によれば、営業活動の実施企画としてあらかじめ作成しておいた種々の営業基本行為あるいは種々の営業有効行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけが、日別に行う個々の営業行為の登録画面に表示されるようになるので、その登録画面を見た営業マンは、日ごとに実施すべき最適な営業行為を適時に確認することが可能となる。

【0018】

【発明の実施の形態】以下に、本発明による営業生産性向上支援システムの一実施形態を図面に基いて説明する。図1は、本実施形態による営業生産性向上支援システムの要素的特徴を示す機能ブロック図である。また、図2は、図1に示した各機能ブロックを具体的に実施するためのハードウェア構成を示す図である。

【0019】図2に示したように、本実施形態の営業生産性向上支援システムは、一般的に普及しているパソコンシステムによって実現される。すなわち、同図において、21はCPU、ROM、RAMなどを内蔵したパソコン本体、22はキーボード、23はマウス、24はディスプレイ装置である。図示はしていないが、複数のパソコン本体21をネットワークを介して接続して、相互にデータのやり取りをするようにすることが可能である。

【0020】25は顧客別進捗管理データ記憶部であり、営業マンによって入力される訪問計画や訪問結果、あるいはマネージャーなどの支援組織によって入力される営業活動の企画内容などに基づく顧客別の進捗データが記憶される。26は取引実績データ記憶部であり、顧客との取引実績に関するデータが記憶されている。

【0021】27はツールデータベース記憶部であり、営業活動の実施にあたって必要な種々のツールのデータが、上記営業活動を構成する個々の営業行為と対応付けて記憶される。上記種々のツールとしては、例えば、顧客に対する興味付けツール、反応伺いツール、顧客別興

味付け進捗管理シート、ビジネスチャンス情報収集ツール、キーマン評価ツールなどを挙げることができる。

【0022】28は必要ツール作成部であり、上記ツールデータベース記憶部27に記憶されている各種のツールの中から選択されたツールを実際に作成するものであり、例えば顧客あての書類を印刷するための印刷装置などで構成される。

【0023】なお、上記した顧客別進捗管理データ記憶部25、取引実績データ記憶部26およびツールデータベース記憶部27は、例えばハードディスクやフロッピーディスクなどの記憶媒体によって構成される。ハードディスクで構成される場合は、パソコン本体21に内蔵される場合もある。また、フロッピーディスクで構成される場合は、そのフロッピーディスクを図示しない形態端末で使用することも可能である。

【0024】営業マンは、このような構成のパソコンシステムを用いて営業計画を作成し、その計画を実行し、実行結果を評価することにより営業活動を実施する。これにより、以下に説明するように、営業マンの経験や勘に頼っていた従来に対して、本実施形態では営業活動の標準化を図ることができ、営業生産性を向上させることができるようになる。

【0025】次に、図1において、1はデータ入力部であり、図2に示したキーボード22およびマウス23により構成される。2は顧客評価・分類部であり、一定の評価基準の下に種々の顧客を評価・分類する。以下、この顧客評価の方法を、次に示す図3に基づいて説明する。

【0026】図3から明らかなように、本実施形態では、購買力評価と取引評価との2つの側面から顧客を評価している。顧客の購買力を客観的に評価する購買力評価の評価項目としては、例えば、年間売上、経営者のやる気、将来性、立地条件、売上伸長率などがあり、これらの項目は相手企業（顧客）のポテンシャル（能力）を考慮したものとして把握される。

【0027】また、自社との取引状況を評価する取引評価の評価項目としては、例えば、年間取引高、粗利率、占有率、回収条件などがあり、これらの項目は自企業の立場を考慮したものとして把握される。

【0028】また、本実施形態の顧客評価・分類部2は、上述のようにして行った評価に基づいて顧客を4つの分類に分けている。すなわち、図3(a)に示したように、購買力評価の結果を縦軸にとり、取引評価の結果を横軸にとり、それぞれの評価の高低に応じて顧客を発展客、拡大客、維持客および成行客の4つの分類に分けている。

【0029】ここで、発展客とは、購買力評価の結果と取引評価の結果とが何れも高い顧客であり、いい得意先でしかも発展性がある顧客のことを言う。また、拡大客とは、取引評価の結果は低いが、購買力評価の結果が高

い顧客で、営業活動に何らかの改善を加えれば取引が更に拡大する可能性のある顧客のことを言う。

【0030】また、維持客とは、取引評価の結果は高いが、購買力評価の結果が低い顧客で、いい得意先だが発展性に欠ける顧客のことを言う。さらに、成行客とは、購買力評価の結果と取引評価の結果とが何れも低い顧客で、発展性がない顧客のことを言う。

【0031】本実施形態では、購買力評価および取引評価の各項目に対して入力すべき数値や内容をシステムにあらかじめ複数種類登録しておき、マネージャーがその中から1つをマウス23で選択すると、その選択した内容が、顧客評価・分類部2により5点満点の評価点に自動的に置き換えられる。そして、それら各評価項目ごとの評価点が自動的に集計され、その集計結果が図3

(b)に示す座標系にプロットされることにより、各顧客が4つの分類に分けられるようになっている。

【0032】再び図1に戻って説明する。3は目標値設定部であり、顧客別の月間訪問回数の目標値を設定するものである。すなわち、営業マンは、上記顧客評価・分類部2による評価・分類の結果に基づいて、取引実績データベース記憶部26に記憶されている過去の取引実績に従って定められた取引予算数値を実現するために最適な顧客別月間訪問回数の目標値を、データ入力部1を用いて入力する。

【0033】ここで、営業マンは、上述のようなマネージャーによる評価・分類によって明確にされた取引拡大したい顧客に対して訪問回数が多くなるように目標値を設定することにより、営業訪問力を取引拡大したい顧客に適正に配分することができるようになる。なお、営業生産性を効率よく向上させるには、発展客、拡大客、維持客、成行客の順番で営業力を多く配分するのが好ましい。

【0034】なお、上記顧客評価・分類部2による評価・分類の結果は、図示しない目標値の設定画面において、顧客名が属する分類ごとに異なる色で表示されることによって反映されるようになっているので、営業マンは、どの顧客に対して訪問回数を多く設定すべきかを一目で理解することができる。

【0035】ところで、従来より、販売管理資料が存在していたが、この販売管理資料は専ら自企業の立場からの取引評価のみを行うものであった。これに対して本実施形態では、図3のように購買力評価も行い、顧客のポテンシャルも考慮して評価・分類を行っている。これにより、顧客の評価をより正確に行うことができ、営業マンは、限られた営業訪問力を取引拡大したい顧客に適正に配分することができるようになる。

【0036】上記目標値設定部3により設定された顧客別月間訪問回数の目標値は、進捗管理部6を介して顧客別進捗管理データ記憶部26に与えられ、記憶される。

また、顧客別進捗管理データ記憶部26に記憶された上

記顧客別月間訪問回数の目標値は、進捗管理部6を介して表示制御部7に与えられ、この表示制御部7による制御の下で所定の形式に従って表示部8に表示される。

【0037】図4は、上記表示部8に表示される画面の一例を示す図であり、営業マン用の月間訪問予定/実績入力画面を示している。この画面では、発展客、拡大客、維持客、成行客と営業力を多く配分すべき順番で、営業マンが担当している顧客名が色分けされて一覧で表示される。このように、本実施形態では、より大切な顧客が上から順に目に効果的に飛び込んでくるように工夫が凝らされている。

【0038】また、上述のようにして目標値設定部3で設定された訪問回数の目標値は、図4中の予定/実績表示エリア41に反映されて表示される。すなわち、上記予定/実績表示エリア41において、太線で囲んだ領域41aの凸凹が訪問回数の目標値を表している（以下、この領域を訪問回数表示領域という）。つまり、同領域41a内にある□（実際には、予定/実績表示エリア41の背景色は灰色で、訪問回数表示領域41a内の□は白色で表示されることにより区別されている）の数が訪問回数の目標値に対応している。

【0039】再び図1において、4は計画作成部であり、営業マンやマネージャーがデータ入力部1を操作して入力したデータに基づいて、営業マンの営業活動計画（商談プロセスを含む）を作成するものである。このとき、マネージャーは、種々の営業活動の実施企画を登録する。また、営業マンは、訪問予定日を入力するとともに、上記実施企画に基づいて上記訪問予定日に行う個々の営業行為を登録する。また、5は実績登録部であり、計画した営業活動を営業マンが実際に行った場合に、その訪問結果を実績として登録するものである。

【0040】図4および図5は、営業マン用の月間訪問予定/実績入力画面の例を示す図であるが、本実施形態では実績入力を行った後に予定入力を行うようになっているため、まず最初に図4のような実績入力モードの画面が現れる。なお、予定入力モードへの切り替えは、予定/実績切替ボタン43を押すことによって行う。

【0041】図4および図5において、訪問回数表示領域41a内の白い□の中の数字は、訪問予定日および訪問実施日を表している。ここでは、訪問予定日を青色の数字で表し、訪問実施日を赤色の数字で表すようにしている。なお、図面の都合上、赤色表示の日付を通常の数字で表し、青色表示の日付を○付きの数字で表している。このように、本実施形態では、訪問予定の日付と訪問実施の日付とを異なる色で表示するようにしているので、両者を一目で区別することができる。

【0042】また、上記訪問回数表示領域41a内において、斜線で示した部分は、実際には例えば黄色で表示されている領域である。この領域は、例えば、□の数で示された月間訪問回数目標値に対して実際に訪問した日

数が少なく、進捗の度合いが低い場合に警告を与えるために表示されるものであり、現時点で最優先に訪問すべき顧客とその回数とを示している。したがって、この黄色表示の領域は、月末に向かうほど多くなっていく。

【0043】訪問した実績を入力する際には、図4に示した訪問回数表示領域41a内の個々の□に訪問実施日を埋めていくという作業を行う。操作としては、日付選択エリア42内の訪問を実施した日付上にマウスカーソルを置き、マウスボタンをクリックする。これにより、その選択した日付が予定／実績表示エリア41にアニメーション効果によって走るようにして自動的に移動していき、訪問回数表示領域41a内にある個々の□に先頭から順番に赤い数字が埋められていく。

【0044】このとき、上記訪問回数表示領域41a内のある顧客についての白い□が全て赤い数字で埋められ、その顧客については目標を達成したことになる。本実施形態では、目標を達成したときに、図示しないスピーカから効果音を出したり表示部8にメッセージを表示したりすることによって、目標が達成されたことを知らせるようにしている。

【0045】また、訪問計画を入力する際には、まず、予定／実績切替ボタン43を押して予定入力モードを選択する。すると、図4の画面から図5の画面に切り替わり、日付選択エリア42内の日付が予定入力用に切り替わる。このとき、それまで実績入力モードにおいて赤色で表示されていた数字が青色で表示されるようになる。また、上記訪問回数表示領域41a内の黄色の□のエリアも変化する。

【0046】次に、訪問実施日を入力したのと同じようにして、日付選択エリア42内の日付をマウスクリックして訪問予定日を入力することにより、訪問計画を作成していく。こうして訪問予定の日付を入力すると、各日付ごとの訪問件数の合計が訪問件数エリア44に表示される。これにより、営業マンが訪問可能な1日当たりの平均訪問件数と比較して、実現可能かどうかを確認することができる。

【0047】なお、図4、図5では、既存顧客についての月間訪問予定／実績入力画面を示しているが、本実施形態では、訪問目的が大きく異なる顧客、例えば新規開拓顧客、あるいは直接の取引はなくても色々な情報を提供してくれる情報源などについても、同じように画面を切り換えて操作できるようになっている。これら各種顧客の全体の訪問予定の様子は、画面の下方に棒グラフ45で表示される。

【0048】このように、本実施形態では、訪問計画を作成する際に、訪問回数表示領域41a内にある白い□の数を見ることによって月間訪問回数目標値を容易に確認することができ、白い□の数が多い顧客に対して訪問予定をより多く配分するという意識を働かせることができる。また、黄色表示の警告がされている顧客に対して

は、訪問予定を最優先で設定するという意識を働かせることもできる。このため、訪問回数目標値の達成を常に考慮した訪問計画の作成と実績のチェックとを行うことができるようになる。

【0049】営業マンは、上述した訪問予定日の他に、その訪問目的（営業行為）のデータを計画作成部5に入力することによって営業活動計画を作成する。例えば、図5の月間訪問予定／実績入力画面において「中村屋」の9月5日の訪問計画を立てる場合、日付選択エリア42内に表示されている5日の日付をマウスクリックすると、その日付がアニメーション効果によって訪問回数表示領域41aに埋められた後、図6のような画面が現れる。

【0050】図6に示す画面において、下方の大きいボックス61の中には、マネージャーが計画作成部4を用いて顧客別進捗データ記憶部25にあらかじめ記憶しておいた営業としてやるべき有効行為（実施企画）が一覧表示されている。この大きいボックス61には、カタログメンテナンスや在庫チェックなどの定期的実施すべき営業基本行為と、春夏展示会出欠確認などの今やるべき営業有効行為とが入っている。

【0051】営業マンは、このような一覧表示を見ることで、営業行為としてやるべきことを確認することができる。そして、営業マンが任意の項目にマウスカーソルを合わせてクリックすると、その選択された営業行為が訪問目的として登録されるとともに、上方の小さいボックス62内に表示される。

【0052】このようにして簡単な作業で作成した訪問計画は、週間活動計画書として印刷部9より出力することができる。また、図示しない携帯端末などに上記訪問計画の情報を入力し、これを現場で確認しながら訪問活動を実施するようにすることもできる。

【0053】また、日別に行う営業行為を入力するための他の実施形態においては、上記図5の月間訪問予定／実績入力画面において、例えば「長島興業」の9月4日の訪問計画を立てようとする場合、日付選択エリア42内に表示されている4日の日付をマウスクリックすると、その日付がアニメーション効果によって訪問回数表示領域41aに埋められた後、図7のような手帳の画面が現れる。

【0054】図7において、ページの耳71をマウスクリックすることで、簡単にページめくりができるようになっている。図7は、1ページ目の画面を示すものであり、キャンペーンなどで行う営業有効行為の表示欄72と、定期的実施すべき営業基本行為の表示欄73と、コメントなどを表示する営業ステータス表示欄74とを有している。また、図8は、2ページ目の画面を示すものであり、商談プロセスの大筋を表すガイド表示欄81と、1ページ目と同様の営業ステータス表示欄74とを有している。

【0055】これらの図7および図8から明らかなように、本実施形態では、種々の営業活動を、営業有効行為と、営業基本行為と、個別具体的な商談プロセスとに分けて進捗管理を行うようにしている。具体的には、進捗管理部6が、計画作成部4により登録された種々の営業行為を上記した3つのカテゴリーに整理して進捗管理を行っている。そして、表示制御部7を介して、図7および図8のように3つのカテゴリーを分けて表示部8に表示するようにしている。

【0056】ここで、営業有効行為とは、キャンペーンなどに代表される営業行為であり、営業を行う側で設定した日程通りに実施していく営業行為のことを言う。また、営業基本行為とは、特定のサイクルで繰り返して行うことが望ましいとされる基本的な営業行為のことを言う。また、商談プロセスは、商談の準備から受注に至るまでの連続した一連の営業行為を目的別に並べたもののことを言う。

【0057】このように、本実施形態では、種々の営業活動の中で性質が異なる営業有効行為と営業基本行為と商談プロセスとをそれぞれ別々に整理して進捗管理を行うようにするとともに、表示部8にも別々に表示するようにしている。したがって、営業マンは、種々の観点から今やるべき行為を直ちに知ることができるようになり、営業活動の計画をより的確に作成することができる。

【0058】以下に、具体的に説明する。まず、図7の営業有効行為表示欄72には、マネージャーが計画作成部4を用いてあらかじめ顧客別進捗データ記憶部25に記憶しておいた種々の営業有効行為のうち、9月1日～9月8日の期間内の実施タイミングになった行為だけが

【0059】このことは、図1の計画作成部4により顧客別進捗データ記憶部25に記憶された種々の営業有効行為とその実施予定日との情報に基づいて、進捗管理部6が進捗管理を行い、実施タイミングになった営業有効行為だけを表示制御部7を介して表示部8に表示させることによって行っている。

【0060】図7の例では、春夏新作展示会に関しては「出欠確認」の営業有効行為が、目標チャレンジキャンペーンに関しては「結果報告・お礼」「キャンペーンの感想伺い」の2つの営業有効行為が、それぞれ9月1日～9月8日の期間内の実施タイミングになったとして営業有効行為表示欄72に表示されている。

【0061】また、営業基本行為表示欄73も上記営業有効行為表示欄72と同様に、マネージャーが計画作成部4を用いてあらかじめ顧客別進捗データ記憶部25に記憶しておいた種々の営業基本行為のうち、9月1日～9月8日の期間内の実施タイミングになった行為だけが表示されるようになってい

る。行為が実施タイミングになったとして表示されている。

【0062】このことは、以下のような処理によって実現している。すなわち、図1の顧客別進捗データ記憶部25には、マネージャーが計画作成部4によりあらかじめ作成しておいた種々の営業基本行為とそれらの最適な実施サイクルとの情報、および実績登録部5により登録された前回の実施日の情報が各行為ごとに記憶されている。進捗管理部6は、これらの情報に基づいて進捗管理を行う。そして、9月1日～9月8日の期間内に実施した方がよいという営業基本行為だけを取り出し、それを表示制御部7を介して表示部8に表示させるようにしている。

【0063】このように、本実施形態では、マネージャーが営業活動計画（営業の実施企画）としてあらかじめ登録しておいた種々の営業行為のうち、実施すべきタイミングになった行為だけを表示して営業マンに知らせるようにしている。

【0064】したがって、マネージャーなどの支援組織が、個々の営業マンが使用するパソコン上に上述のような情報登録をあらかじめ行っておけば、そのパソコンを使う営業マンは、営業生産性を向上させるために最適な次の一手を常に知ることができるようになる。すなわち、ごく普通の営業マンでも、生産性の高い営業活動を行うために、どの顧客に、どのタイミングで、何をすべきかがタイムリーに分かるようになる。

【0065】営業マンが実際に「長島興業」に関して9月4日に行う営業行為を登録するには、上記営業有効行為表示欄72あるいは営業基本行為表示欄73に表示されている種々の営業行為の中から1つまたは2つ以上の行為をマウス23でクリックすればよい。

【0066】なお、以上に述べた例では、マネージャーがあらかじめ行う情報登録の処理、およびその登録した情報に基づいて営業マンが実際に行う営業行為の登録処理の何れも、同じ計画作成部4を用いて行うようにしているが、マネージャーが使っているパソコン内の計画作成部4で作成した営業計画のデータを、図示しないネットワークを介して営業マンが使用するパソコン内にあらかじめ登録しておくようにしてもよい。

【0067】また、図7の営業ステータス表示欄74には、営業活動の結果報告時にキーボード22により入力されたり、図示しない携帯端末により現場で入力されたりした具体的な文字情報が一覧表示されている。営業マンは、この過去の情報を参照して今後の活動計画を変更し、それを追加登録することもできる。

【0068】操作は至って簡単であり、一覧ボタン75を押すことによって現在表示されていない他の営業行為（実施タイミングでない営業行為を含む）を全て表示させ、その中から所望の項目をマウスクリックするだけでよい。

【0069】また、上述したように、計画作成部5は、

商談プロセスの作成も行う。本実施形態の計画作成部5は、営業生産性を向上させるために最適な商談プロセスをパソコン上で簡単に作成することができるようにしている。商談プロセスの作成は、図8の画面に基づいて行う。この図8に示した画面は、顧客との個別商談ごとの情報を整理して表示したものであり、ガイド表示欄81には、その商談を受注に導くまでのガイドラインが示されている。

【0070】商談は、基本的に相手の状況に合わせて実施するものであるため、最初から厳密にスケジュールを作成しても、必ずしもその通りになるというものではない。したがって、このガイド表示欄81には、キーとなる有効行為だけを並べたものを表示している。このキーとなる有効行為もマネージャーによって顧客別進捗データ記憶部25にあらかじめ記憶されたものである。

【0071】また、図8の営業ステータス表示欄74には、図7で説明した過去の情報の他に、他の営業マンやマネージャーが使用する別のパソコンで入力され、図示しないネットワークを介して送られてくるアドバイスなどの商談進捗に関する具体的な文字情報（3段目のコメント）も表示されている。

【0072】営業マンは、このアドバイスなどの文字情報を参照して、商談プロセスとして行う行為を追加あるいは変更することができる。すなわち、打ち合わせ・その他のボタン82を押すと営業行為の追加入力画面が現れるので、そこでガイドラインにない営業行為を追加入力することができる。このように、本実施形態では、顧客別の手帳を開き、様々なデータを見ながら具体的な作戦を対話的に立てることができる。

【0073】なお、このような商談プロセスを何件計画したかを容易に把握できるようにするために、図5に示した月間訪問予定／実績入力画面において、商談件数を表示するエリアを更に加えることが可能である。

【0074】このようにすれば、営業マンは、この商談件数と、訪問回数目標値を表す白抜き□の数と、色分け表示された顧客名、訪問予定／実績の日付および訪問件数の合計とを見ることにより、「バランス良い訪問活動を行うためにどこに訪問すべきか」と「今抱えている商談をこなすためにどこに訪問すべきか」という2つの観点から判断することができる。その結果、全体のバランスを見ながら訪問すべき顧客を的確に判断することができ、より実戦的な訪問力の配分を行うことができるようになる。

【0075】また、図8において、終了ボタン83を押してこの手帳の画面を閉じると、次に図9のような画面が現れる。本実施形態では、種々の営業行為のデータが顧客別進捗データ記憶部25に記憶されているだけでなく、その営業行為の実施にあたって必要となるツールのデータがツールデータベース記憶部27に記憶されている。

【0076】そして、図9の画面では、計画した営業行為を実施する際に必要なツールが一覧表示されるようになっている。これにより、その営業行為の実施に必要なツールをまとめて印刷部9より出力させることができる。その際、そのツールには顧客の宛て名や担当者名などが入れられるため、オンリーユーなツールを演出することができる。

【0077】なお、以上に説明した図1の顧客評価・分類部2、目標値設定部3、計画作成部4、実績登録部5、進捗管理部6および表示制御部7は、図2に示したパソコン本体1に内蔵されている図示しないCPU、ROM、RAMなどによって構成されている。

【0078】

【発明の効果】本発明は上述したように、上記計画作成手段により作成された営業活動計画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理手段を設けたので、種々の営業活動の中で性質が異なる営業有効行為と営業基本行為と商談プロセスとの3種類の観点から営業活動の進捗を的確に把握することができ、営業マンは、営業生産性を向上させるために最適な営業活動の計画をより容易に作成することができるようになる。

【0079】また、本発明の他の特徴によれば、営業マンの営業活動計画を作成する際に、日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を分けて表示するように制御する表示制御手段を設けたので、営業活動計画を立てる営業マンは、上記日別に行う個々の営業行為を登録する際に、今やるべき行為を上記3種類の観点から整理して理解することができ、営業生産性を向上させるために最適な営業活動の計画をより容易に作成することができるようになる。

【0080】また、本発明のその他の特徴によれば、営業活動の実施企画としてあらかじめ作成しておいた種々の営業行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけを、日別に行う個々の営業行為の登録画面に表示するようにしたので、その登録画面を見た営業マンは、日ごとに実施すべき最適な営業行為をタイムリーに確認することができ、生産性の高い営業活動を行うために、どのタイミングで何をすべきかを的確に理解することができるようになる。

【0081】以上のことにより、本発明によれば、営業活動の最適な標準化を図り、営業生産性を革新的に向上させることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の営業生産性向上支援システムの要素的

特徴を示す機能ブロック図である。

【図 2】図 1 に示した各機能ブロックを具体的に実施するためのハードウェア構成を示す図である。

【図 3】顧客評価・分類部による顧客の評価・分類法を説明するための図である。

【図 4】月間訪問予定／実績入力画面（実績入力モード）の例を示す図である。

【図 5】月間訪問予定／実績入力画面（予定入力モード）の例を示す図である。

【図 6】訪問目的の入力画面の例を示す図である。

【図 7】営業行為予定／実績入力画面（1 ページ目）の例を示す図である。

【図 8】営業行為予定／実績入力画面（2 ページ目）の例を示す図である。

【図 9】ツール一覧表示画面の例を示す図である。

【符号の説明】

1 データ入力部

2 顧客評価・分類部

3 目標値設定部

4 計画作成部

5 実績登録部

6 進捗管理部

7 表示制御部

8 表示部

9 印刷部

21 パソコン本体

22 キーボード

23 マウス

24 ディスプレイ装置

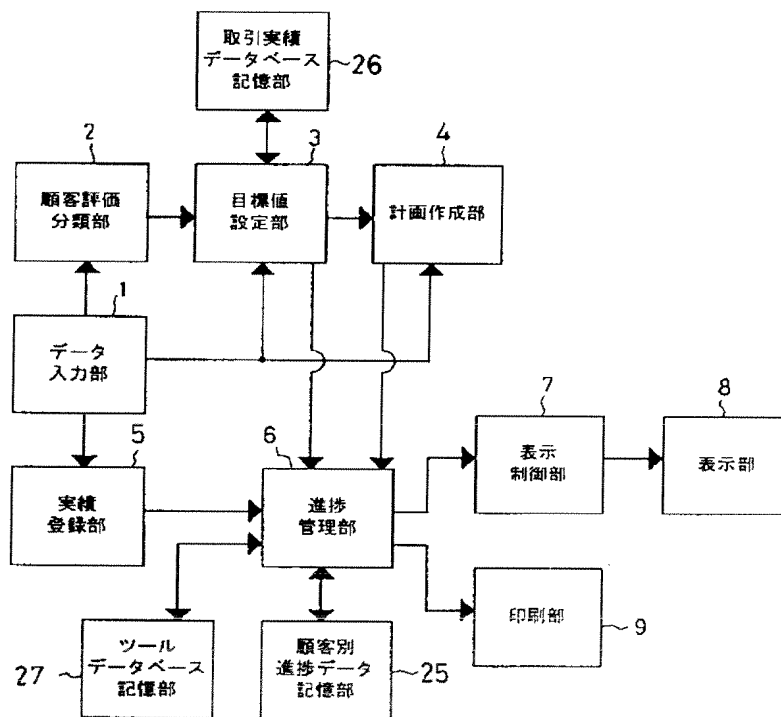
25 顧客別進捗管理データ記憶部

26 取引実績データ記憶部

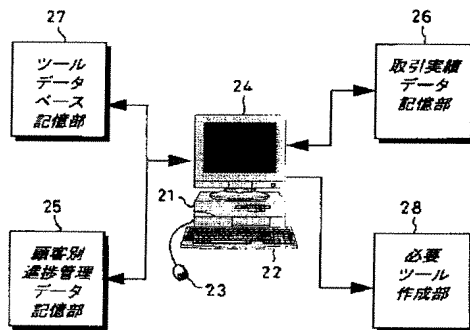
27 ツールデータベース記憶部

28 必要ツール作成部

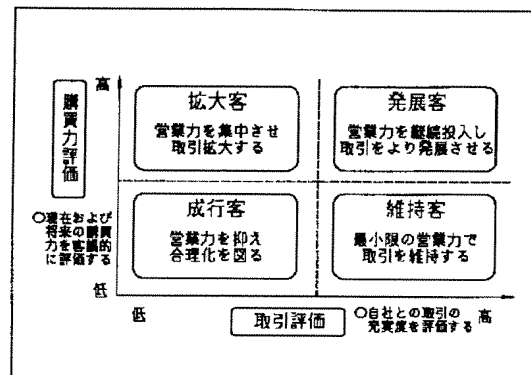
【図 1】



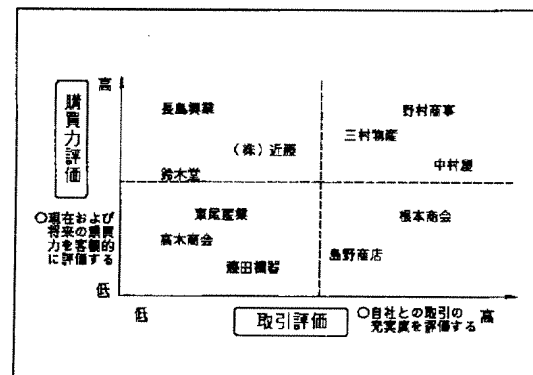
【図2】



【図3】



(a)



(b)

【図4】

月間訪問予定/実績入力		1995年9月1日(金)															
9月底 販売二課 鈴木 一郎																	
既定顧客 新規開拓顧客 情報源																	
顧客分類	顧客名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	日	月	火	水	木	金
販売店	中村屋	21	29									26	27	28	29	30	31
販売店	野村商	22	23	25								26	27	28	29	30	31
販売店	三村物	24	30									26	27	28	29	30	31
販売店	近藤	30										26	27	28	29	30	31
販売店	鈴木堂	22	24	25								26	27	28	29	30	31
販売店	長島興	24	25	1								26	27	28	29	30	31
販売店	島野商	29										26	27	28	29	30	31
販売店	根本商	28										26	27	28	29	30	31
販売店	藤吉	29										26	27	28	29	30	31
販売店	大下	22										26	27	28	29	30	31
販売店	岡崎	1										26	27	28	29	30	31
販売店	大倉	31										26	27	28	29	30	31
○: 発展 ○: 拡大 ○: 維持 ○: 成行 既存顧客 新規開拓顧客 情報源		訪問件数 訪問件数 訪問件数 合計															

【図5】

月間訪問予定／実績入力

予定印刷 閉じる

9月 18日(金) 販売二課 鈴木 一郎

既存顧客 新規開拓顧客 情報源

顧客分類 顧客名

顧客名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	土	日	月	火	水	木	金
販売店 中村屋	2	3	5								2	3	4	5	6	7	8
販売店 野村商	2	2	2	5							2	3	4	5	6	7	8
販売店 三村物	2	4	3								2	3	4	5	6	7	8
販売店 近藤	3	8	3								2	3	4	5	6	7	8
販売店 鈴木堂	2	2	4	2	5	1					2	3	4	5	6	7	8
販売店 長島興	2	4	2	3	1						2	3	4	5	6	7	8
販売店 島野商	2	9									2	3	4	5	6	7	8
販売店 松本商	2	8									2	3	4	5	6	7	8
販売店 渡吉	2	9									2	3	4	5	6	7	8
販売店 大下	2	2									2	3	4	5	6	7	8
販売店 岡崎	2										2	3	4	5	6	7	8
販売店 大豊	3	1									2	3	4	5	6	7	8

●：発展 ●：拡大 ●：維持 ●：成行

41 43

41a 42 44

45

訪問件数 0 0 1 1 0 0 0 0
訪問件数 0 0 0 0 0 0 0 0
訪問件数 0 0 0 0 0 0 0 0
合計 0 0 1 1 0 0 0 0

【図6】

月間訪問予定／実績入力

予定印刷

9月 18日(金) 販売二課 鈴木 一郎

既存顧客 新規開拓顧客 情報源

顧客分類 顧客名

95/09/05 日の訪問目的を入力してください

62

61

了解

訪問件数 0 0 0 0 0 0 0 0
合計 0 0 1 1 0 0 0 0

営業行為予定/実績入力

終了 顧客名: 長島興業 95年09月4日 予定入力 74 トビックス 71

すべてこと 09/01-09/08 72 (キャンペーン)		営業ステータス	
名称	営業行為	実施日 面談者	コメント
春夏新作展示会	出欠確認	07/31 松井 課長	キャンペーンについては対象者の名中2名しか達成できそうもない。河原主任については同行販売を依頼された。
日曜カラオケライブ	結果報告・お礼 お泊りの感謝状	09/07 河原 主任	毎朝化成へ同行訪問。5台成功見込み。商品知識が不足しているので、営業マン向け勉強会を早期実施する。
		08/11 斎藤 課長	クリーム処理で訪問。納期遅れが発生したため、倉庫から引取後、直接販売へ移行。斎藤課長から以後充分

(営業基本行為)

営業行為 ① 一覧 75 73

お泊りカラオケ
店頭在庫チェック

基本行為
マリスノビル
平塚事務所

営業ステータス入力

営業行為予定／実績入力

83 終了
顧客名: 長島興業
95年09月04日 予定入力
74 トビックス

キヤンペーン 基本行為

すべきこと 09/01-09/08

受注予定日 95/11/30

受注金額 5,000 (千円)

受注確立 C(要)

81

実施日	営業行為	メモ
08/03	現場見学	7月末
08/13	レイアウト打ち	
08/20	(再)レイアウト	
08/25	商品打ち合わせ	
	提案書提出	8月末
	見積り書提出	
	受注	11月末
	納品立ち会い	12月中旬

☆打ち合わせ・その他

営業ステータス

実施日 前部署	コメント
08/20 原係長	前回打ち合わせ時より、組織変更があり、再度レイアウト作り直し。次回商品打ち合わせ時に再渡サンプルを持参する予定。
08/25 原係長	井原課長に、持参したサンプルの色が自社のイメージにあわないと指摘された。次回打ち合わせ時に再度サンプルを持参する予定。
08/26 須藤課長より	当社ホームページ案内し、全体のイメージ、実際に活用しているときのイメージを井原課長にのべてもらい、さらに当社の

営業ステータス入力

【図9】

営業行為予定/実績入力

終了 顧客名: 長島興業 95年09月04日 予定入力 トピックス

キャンペーン
基本行為

すべきこと 09/0

受注予定日 95/1

受注金額 5,00

受注確立 C

水

実施日	営業行為
08/03	現地見学
08/13	レイアウト3
08/20	〈高〉レイアウト
08/25	商品打ち合わせ
09/04	ショールーム案内
	提案書提出
	見積り書提出
	受注
	納品立ち会い

ツール一覧の印刷

今週の計画の実施には以下のツールが必要です

ツール一覧	0
目標チャレンジキャンペーン結果報告書	0
ショールーム案内状	0

印刷しますか?

OK キャンセル

コメント

打ち合わせ時より
顧客変更があり、
レイアウト作り直
す。商品打ち合わせ
商品サンプルを
送る予定。

最後に、持参した
資料の色が自社の
色に合わないとい
われた。次回打ち
合わせ時に再度サン
プを送る予定。

ノートへ案内し
、イメージ、実際に
見るときのイメージ
部長にわかせて
もらい、さらに当社の

マシンスピル
平塚営業所

☆打ち合わせ・その他

営業ステータス入力

【公報種別】特許法第17条の2の規定による補正の掲載
【部門区分】第6部門第3区分
【発行日】平成14年4月10日（2002. 4. 10）

【公開番号】特開平9-160979
【公開日】平成9年6月20日（1997. 6. 20）
【年通号数】公開特許公報9-1610
【出願番号】特願平7-321639
【国際特許分類第7版】

G06F 17/60

【F I】

G06F 15/21 Z
 L

【手続補正書】

【提出日】平成13年12月25日（2001. 12. 25）

【手続補正1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】特許請求の範囲

【補正方法】変更

【補正内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】 種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、

所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの実施企画を作成するとともに、上記実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより、上記種々の顧客に対する営業活動計画を作成する計画作成手段と、

上記計画作成手段により作成された営業活動計画に基づく実際の活動結果を登録する実績登録手段と、

上記計画作成手段により作成された営業活動計画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理手段と、

上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を分けて表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とする営業生産性向上支援システム。

【請求項2】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイク

ルに基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項1に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項3】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業有効行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項1に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項4】 上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為および種々の営業有効行為の実施企画と、上記実績登録手段により登録された活動結果との各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうか、および上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為および上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項1に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項5】 種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向

上支援システムであって、

上記種々の顧客に対する営業活動計画を、種々の営業行為を含む営業の実施企画を作成するとともにその実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより作成する計画作成手段と、

上記計画作成手段により作成された営業の実施企画に含まれる種々の営業行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけを、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とする営業生産性向上支援システム。

【請求項6】 上記計画作成手段は、上記日別に行う個々の営業行為と当該営業行為で使用する顧客宛ての書類との関連付けを定義するための手段と、上記個々の営業行為に関連付けが定義されている上記顧客宛ての書類を自動提示する手段とを含むことを特徴とする請求項1～5の何れか1項に記載の営業生産性向上支援システム。

【請求項7】 上記実績登録手段は、実際の活動結果に対する任意のコメントを入力するための手段を備え、上記表示制御手段は、上記入力されたコメントを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする請求項1～6の何れか1項に記載の営業生産性向上支援システム。

【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0009

【補正方法】変更

【補正内容】

【0009】

【課題を解決するための手段】本発明の営業生産性向上支援システムは、種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、所定のサイクルで繰り返して実施する営業基本行為、あらかじめ設定した日程通りに実施する営業有効行為、および商談における一連の営業行為を並べた商談プロセスの実施企画を作成するとともに、上記実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより、上記種々の顧客に対する営業活動計画を作成する計画作成手段と、上記計画作成手段により作成された営業活動計画に基づく実際の活動結果を登録する実績登録手段と、上記計画作成手段により作成された営業活動計画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、営業活動の進捗を、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの3種類に分けて管理する進捗管理手段と、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に、上記営業基本行為、上記営業有効行為および上記商談プロセスの実施企画を分けて表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とする。

【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0010

【補正方法】変更

【補正内容】

【0010】本発明の他の態様では、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする。

【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0011

【補正方法】変更

【補正内容】

【0011】本発明のその他の態様では、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業有効行為の実施企画および上記実績登録手段により登録された活動結果の各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする。

【手続補正5】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0012

【補正方法】変更

【補正内容】

【0012】本発明のその他の態様では、上記進捗管理手段は、上記計画作成手段により作成された種々の営業基本行為および種々の営業有効行為の実施企画と、上記実績登録手段により登録された活動結果との各データに基づいて、上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業基本行為が上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるかどうか、および上記日別に行う個々の営業行為を登録している時点で上記種々の営業有効行為が上記設定した日程に基づく実施期間内にあるかどうかを管理し、上記表示制御手段は、上記進捗管理手段により上記所定のサイクルに基づく実施期間内にあるとされた営業基本行為および上記設定した日程に基づく実施期間内にあるとされた営業有効行為だけを上記

日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする。

【手続補正 6】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0013

【補正方法】変更

【補正内容】

【0013】本発明のその他の態様では、種々の顧客に対する営業活動計画を作成するとともに、その進捗を管理するための営業生産性向上支援システムであって、上記種々の顧客に対する営業活動計画を、種々の営業行為を含む営業の実施企画を作成するとともにその実施企画に基づいて日別に行う個々の営業行為を登録することにより作成する計画作成手段と、上記計画作成手段により作成された営業の実施企画に含まれる種々の営業行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけを、上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御する表示制御手段とを備えたことを特徴とする。

【手続補正 7】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0014

【補正方法】変更

【補正内容】

【0014】本発明のその他の態様では、上記計画作成手段は、上記日別に行う個々の営業行為と当該営業行為で使用する顧客宛ての書類との関連付けを定義するための手段と、上記個々の営業行為に関連付けが定義されている上記顧客宛ての書類を自動提示する手段とを含むことを特徴とする。

【手続補正 8】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0015

【補正方法】変更

【補正内容】

【0015】本発明のその他の態様では、上記実績登録手段は、実際の活動結果に対する任意のコメントを入力するための手段を備え、上記表示制御手段は、上記入力されたコメントを上記日別に行う個々の営業行為を登録するための画面に表示するように制御することを特徴とする。

【手続補正 9】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0016

【補正方法】変更

【補正内容】

【0016】本発明は上記技術手段より成るので、種々の営業活動の中で性質が異なる営業有効行為と営業基本行為と商談プロセスとがそれぞれ別々に整理して進捗管理されるようになり、営業活動の進捗を上記3種類の観点からの確に把握することが可能となる。また、本発明によれば、日別に行う営業行為の登録画面に、上述のようにして別々に進捗管理されている営業基本行為と営業有効行為と商談プロセスとが分けて表示されるようになるので、営業活動計画を立てる営業マンは、上記日別に行う個々の営業行為を登録する際に、今やるべき行為を上記3種類の観点から整理して理解することが可能となる。

【手続補正 10】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0017

【補正方法】変更

【補正内容】

【0017】また、本発明の他の特徴によれば、営業活動の実施企画としてあらかじめ作成しておいた種々の営業基本行為あるいは種々の営業有効行為のうち、上記実施企画に基づいて実施すべきタイミングになった行為だけが、日別に行う個々の営業行為の登録画面に表示されるようになるので、その登録画面を見た営業マンは、日ごとに実施すべき最適な営業行為を適時に確認することが可能となる。また、本発明のその他の特徴によれば、種々の営業行為に対して、それぞれの営業行為で使用する顧客宛ての書類との関連付けをあらかじめ定義することが可能であり、この関連付けが定義されている場合には、営業計画の作成の際に選択した営業行為に関連付けられている顧客宛ての書類が自動的に提示されるので、営業マンが営業計画実施時に必要な書類を特に意識しなくても、その書類を確実に得ることが可能となる。また、本発明のその他の特徴によれば、営業マンは、実際の営業活動に対して入力されたコメント（マネージャー等により入力されるアドバイス等を含む）を参照して今後の活動計画を作成することが可能となり、具体的な作戦を対話的に立てることができる。